黄湖镇居家养老服务项目

招标文件

**（电子招投标）**

编号:HZZR-F241015N

**招标人：杭州市余杭区黄湖镇人民政府**

**招标代理机构：杭州中瑞招标代理有限公司**

**二〇二四年十一月**

**目 录**

第一部分 招标公告

第二部分 投标人须知

第三部分 采购需求

第四部分 评标办法

第五部分 拟签订的合同文本

第六部分 应提交的有关格式范例

**第一部分 招标公告**

项目概况

黄湖镇居家养老服务项目招标项目的潜在投标人应在政采云平台（[https://www.zcygov.cn/）获取（下载）招标文件，并于2024年12月20日13点30分00秒](https://www.zcygov.cn/）获取（下载）招标文件，并于2023年%20%20月%20%20日13点30分00秒)（北京时间）前递交（上传）投标文件。

**一、项目基本情况**

**项目编号：**HZZR-F241015N

**项目名称：**黄湖镇居家养老服务项目

**预算金额（元）：**4000000.00

**最高限价（元）：**2000000.00，2000000.00

**采购需求：**

**标项一**

**标项名称:** 黄湖镇居家养老服务项目标项一

**数量：1**

**预算金额（元）：**2000000.00

**单位：**项

**简要规格描述：**服务内容主要为生活照料：为老年人提供助餐、助洁、助浴、助行、助急、助聊等生活服务；康复护理服务；精神慰藉服务等。服务范围：青山村、赐璧村、吴四坊社区。

**备注：**具体以招标文件第三部分采购需求为准，供应商可点击本公告下方“浏览采购文件”查看采购需求。

**标项二**

**标项名称:** 黄湖镇居家养老服务项目标项二

**数量：1**

**预算金额（元）：**2000000.00

**单位：**项

**简要规格描述：**服务内容主要为生活照料：为老年人提供助餐、助洁、助浴、助行、助急、助聊等生活服务；康复护理服务；精神慰藉服务等。服务范围：清波村、虎山村、王位山村。

**备注：**具体以招标文件第三部分采购需求为准，供应商可点击本公告下方“浏览采购文件”查看采购需求。

**合同履约期限：**2年**。**

**本项目接受联合体投标：** 🗹**是；**☐**否**。

**二、申请人的资格要求：**

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；

2. 以联合体形式投标的，提供联合协议(本项目不接受联合体投标或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供) ；

3.落实政府采购政策需满足的资格要求：

☐无（注：不得限制大中型企业与小微企业组成联合体参与投标）；

🗹专门面向中小企业

🗹服务全部由符合政策要求的中小企业承接，提供中小企业声明函；

☐服务全部由符合政策要求的小微企业承接，提供中小企业声明函；

要求以联合体形式参加，提供联合协议和中小企业声明函，联合协议中中小企业合同金额应当达到 %，其中小微企业合同金额应当达到 %;如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造、承建或承接，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再与其他中小企业组成联合体参加政府采购活动，无需提供联合协议；

要求合同分包，提供分包意向协议和中小企业声明函，分包意向协议中中小企业合同金额应当达到达到 % ，其中小微企业合同金额应当达到 % ;如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造、承建或承接，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再向中小企业分包，无需提供分包意向协议；

4.本项目的特定资格要求：无。

5.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后不得再参加该采购项目的其他采购活动。

**三、获取招标文件**

**时间：**/至2024年12月20日，每天上午00:00至12:00 ，下午12:00至23:59（北京时间，线上获取法定节假日均可，线下获取文件法定节假日除外）

**地点（网址）：**政采云平台（https://www.zcygov.cn/）

**方式：**供应商登录政采云平台https://www.zcygov.cn/在线申请获取采购文件（进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件）。

**售价（元）：**0

**四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点**

**提交投标文件截止时间：** 2024年12月20日13点30分00秒 （北京时间）

**投标地点（网址）：**政采云平台（https://www.zcygov.cn/）

**开标时间：**2024年12月20日13点30分00秒

**开标地点（网址）：**政采云平台（<https://www.zcygov.cn/>）

1. **采购意向公开链接**

https://zfcg.czt.zj.gov.cn/site/detail?categoryCode=ZcyAnnouncement&parentId=600007&articleId=4iuL5KjOsjc1xlOvijrhvw==

1. **公告期限**

自本公告发布之日起5个工作日。

**七、其他补充事宜**

1.《浙江省财政厅关于进一步发挥政府采购政策功能全力推动经济稳进提质的通知》 （浙财采监（2022）3号）、《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号））、《浙江省财政厅关于进一步加大政府采购支持中小企业力度助力扎实稳住经济的通知》 （浙财采监（2022）8号）已分别于2022年1月29日、2022年2月1日和2022年7月1日开始实施，此前有关规定与上述文件内容不一致的，按上述文件要求执行。

2.根据《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号）文件关于“健全行政裁决机制”要求，鼓励供应商在线提起询问，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-询问列表:鼓励供应商在线提起质疑，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-质疑列表。质疑供应商对在线质疑答复不满意的，可在线提起投诉，路径为：浙江政府服务网-政府采购投诉处理-在线办理。

3.供应商认为招标文件使自己的权益受到损害的，可以自获取招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取招标文件的，以公告期限届满之日为准）起7个工作日内，以书面形式向采购人和采购代理机构提出质疑。质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。质疑函范本、投诉书范本请到浙江政府采购网下载专区下载。

4.其他事项：（1）需要落实的政府采购政策：包括节约资源、保护环境、支持创新、促进中小企业发展等。详见招标文件的第二部分总则。（2）电子招投标的说明：①电子招投标：本项目以数据电文形式，依托“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”进行招投标活动，不接受纸质投标文件；②投标准备：注册账号--点击“商家入驻”，进行政府采购供应商资料填写；申领CA数字证书---申领流程详见“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”；安装“政采云电子交易客户端”----前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端”进行下载并安装；③招标文件的获取：使用账号登录或者使用CA登录政采云平台；进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，获取招标文件；④投标文件的制作：在“政采云电子交易客户端”中完成“填写基本信息”、“导入投标文件”、“标书关联”、“标书检查”、“电子签名”、“生成电子标书”等操作；⑤采购人、采购代理机构将依托政采云平台完成本项目的电子交易活动，平台不接受未按上述方式获取招标文件的供应商进行投标活动； ⑥对未按上述方式获取招标文件的供应商对该文件提出的质疑，采购人或采购代理机构将不予处理；⑦不提供招标文件纸质版；⑧投标文件的传输递交：投标人在投标截止时间前将加密的投标文件上传至政府采购云平台，还可以在投标截止时间前直接提交或者以邮政快递方式递交备份投标文件1份。备份投标文件的制作、存储、密封详见招标文件第二部分第15点—“备份投标文件”；⑨投标文件的解密：投标人按照平台提示和招标文件的规定在半小时内完成在线解密。通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件无法按时解密，投标供应商递交了备份投标文件的，以备份投标文件为依据，否则视为投标文件撤回。通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件已按时解密的，备份投标文件自动失效。投标人仅提交备份投标文件，未在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效；⑩具体操作指南：详见政采云平台“服务中心-帮助文档-项目采购-操作流程-电子招投标-政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商”。（3）招标文件公告期限与招标公告的公告期限一致。

**八、对本次采购提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系**

1.名称：杭州市余杭区黄湖镇人民政府

地址：杭州市余杭区黄湖镇迂前南路275号

项目联系人（询问）：盛晨

项目联系方式（询问）：15957197786

质疑联系人：张益闻

质疑联系方式：0571-88517262

2.采购代理机构信息

名称：杭州中瑞招标代理有限公司

地址：杭州市临平区南苑街道河南埭路108号临平新天地3号楼3楼

项目联系人（询问）：金佳霖

项目联系方式（询问）：0571-86111691

质疑联系人：秦沙金

质疑联系方式：0571-86111691

3.同级政府采购监督管理部门

名称：杭州市余杭区财政局、浙江省政府采购行政裁决服务中心（杭州）

地址：杭州市上城区清泰街549号城建综合大楼11楼（快递仅限ems或顺丰）

联系人：朱女士、王女士

监督投诉电话：电话：0571-87227671,0571-87800218

若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录政采云（https://www.zcygov.cn/），点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打政采云服务热线95763获取热线服务帮助。

CA问题联系电话（人工）：汇信CA 400-888-4636；天谷CA 400-087-8198。

1. **投标人须知**

**前附表**

| **序号** | **事项** | **本项目的特别规定** |
| --- | --- | --- |
| 1 | **项目属性** | 服务类。 |
| 2 | **采购标的及其对应的中小企业划分标准所属行业** | **标的：黄湖镇居家养老服务项目，属于其他未列明行业。** 根据《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300）第四条第（二）项规定：其他未列明行业。从业人员300人以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上的为中型企业；从业人员10人及以上的为小型企业；从业人员10人以下的为微型企业。 |
| 3 | **是否允许采购进口产品** | 🗹本项目不允许采购进口产品。  ☐可以就 采购进口产品。 |
| 4 | **分包** | 🗹 A同意将非主体、非关键性的服务人员交通保障工作分包，分包供应商应具备承接分包内容所必需的设备和专业技术能力，总包供应商对分包内容承担连带责任。  ☐ B不同意分包。  注：不得限制中型企业向小微企业合理分包。 |
| 5 | **开标前答疑会或现场考察** | 🗹A不组织。  ☐B组织，时间： ,地点： ，联系人： ，联系方式： 。 |
| 6 | **样品提供** | 🗹A不要求提供。  ☐B要求提供，  （1）样品： ；  （2）样品制作的标准和要求： ；  （3）样品的评审方法以及评审标准：详见评标办法；  （4）是否需要随样品提交检测报告：☐否；☐是，检测机构的要求： ；检测内容： 。  （5）提供样品的时间： ；地点： ；联系人： ，联系电话： 。请投标人在上述时间内提供样品并按规定位置安装完毕。超过截止时间的，采购人或采购代理机构将不予接收，并将清场并封闭样品现场。  (6)采购活动结束后，对于未中标人提供的样品，采购人、采购代理机构将通知未中标人在规定的时间内取回，逾期未取回的，采购人、采购代理机构不负保管义务；对于中标人提供的样品，采购人将进行保管、封存，并作为履约验收的参考。  （7）制作、运输、安装和保管样品所发生的一切费用由投标人自理。 |
| 7 | **方案讲解演示** | 🗹A不组织。  ☐B组织。 |
| 8 | **投标人应当提供的资格、资信证明文件** | （1）资格证明文件：见招标文件第二部分11.1。  投标人未提供有效的资格证明文件的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，投标无效。 |
| （2）资信证明文件：根据招标文件第四部分评标标准提供。 |
| 9 | **节能产品、环境标志产品** | 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。 |
| 10 | **报价要求** | **报价特别说明：根据《杭州市余杭区养老服务电子津贴实施办法（试行）》的通知（余民[2022]7号）文件规定（详见附件8），本项目价格不列为评审因素，中标人最终执行价格按《杭州市余杭区养老服务电子津贴实施办法（试行）》的通知（余民[2022]7号）文件按实际服务进行结算，投标人在政采云系统填报投标价格时请统一填写预算价格，如投标人填写的报价与预算不符，由评标委员会进行修正，投标人不接受修正的，做无效标处理。**  有关本项目实施所需的所有费用（含税费）均计入报价。**投标文件开标一览表（报价表）是报价的唯一载体，如投标人在政府采购云平台填写的投标报价与投标文件报价文件中开标一览表（报价表）不一致的，以报价文件中开标一览表（报价表）为准。**投标文件中价格全部采用人民币报价。招标文件未列明，而投标人认为必需的费用也需列入报价。**提醒：验收时检测费用由采购人承担，不包含在投标总价中。**  **投标报价出现下列情形的，投标无效：**  **投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；**  **投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;**  **报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料证明其报价合理性的;**  **投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的。** |
| 11 | **中小企业信用融资** | 供应商中标后也可在“政采云”平台申请政采贷：操作路径：登录政采云平台 - 金融服务中心 -【融资服务】，可在热门申请中选择产品直接申请，也可点击云智贷匹配适合产品进行申请，或者在可申请项目中根据该项目进行申请。 |
| 12 | **备份投标文件送达地点和签收人员** | 备份投标文件送达地点：杭州市临平区南苑街道临平新天地3号楼301室；备份投标文件签收人员联系电话：金佳霖，0571-86111691。**采购人、采购机构不强制或变相强制投标人提交备份投标文件。** |
| 13 | **特别说明** | 联合体投标的，联合体各方分别提供与联合体协议中规定的分工内容相应的业绩证明材料，业绩数量以提供材料较少的一方为准。 |
| ☐联合体投标的，联合体各方均需按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件，否则视为不符合相关要求。  🗹联合体投标的，联合体中有一方或者联合体成员根据分工按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件的，视为符合了相关要求。 |
| 14 | **每个标项推荐中标候选人数量** | 每个标项推荐中标候选人数量：1名 |
| 15 | **代理服务费** | 本项目的采购代理费由各标项中标人支付；领取中标通知书前各标项中标人需向招标代理机构支付16800元招标代理服务费。投标人在报价时应综合考虑该笔费用，但不单列进投标总价。  收款单位（户名）：杭州中瑞招标代理有限公司；  开户银行：中国银行临平支行；  银行账号：364975499143。 |
| 16 | **书面投标文件** | 中标单位需在领取中标通知书时，提供本项目纸质投标文件（资格文件”、“报价文件”和“商务技术文件”）三份（正本一份，副本二份）并提供电子投标文件与纸质投标文件内容一致承诺书三份。 |
| **17** | **其他约定** | **黄湖镇居家养老服务项目共有两个标项，供应商可选择其中一个或多个标项进行投标，但只能在一个标项中被推荐为中标候选人，顺序按标项一、标项二行确定；如供应商标项一已经被确定为该标项的中标候选人，则标项二将不被推荐为中标候选人。**  **注：1、如标项一，A单位单独投标，并被推荐为中标候选人，则标项二中，无论A单位是单独投标，还是采用联合体投标（即：联合体中包含A单位），均不被推荐为中标候选人。**   1. **如标项一，A、B等多家单位组成联合体“**Q**”进行投标，“**Q**”被推荐为中标候选人，则在标项二中： “**Q**”不再被推荐为中标候选人；组成联合体“**Q**”的单位无论是单独投标或组成新的联合体投标（即联合体中包含“**Q**”中的单位）均不被推荐为中标候选人。**  3、如投两个标项，投标文件需按标项分开制作并按标项上传政采云系统。 |

**一、总则**

**1. 适用范围**

本招标文件适用于该项目的招标、投标、开标、资格审查及信用信息查询、评标、定标、合同、验收等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

**2.定义**

2.1 “采购人”系指招标公告中载明的本项目的采购人。

2.2 “采购代理机构”系指招标公告中载明的本项目的采购代理机构。

2.3 “投标人”系指是指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

2.4 “负责人”系指法人企业的法定负责人，或其他组织为法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人，或自然人本人。

2.5“电子签名”系指数据电文中以电子形式所含、所附用于识别签名人身份并表明签名人认可其中内容的数据；“公章”系指单位法定名称章。因特殊原因需要使用冠以法定名称的业务专用章的，投标时须提供《业务专用章使用说明函》（附件4）。

2.6“电子交易平台”系指本项目政府采购活动所依托的政府采购云平台（https://www.zcygov.cn/）。

2.7 “▲” 系指实质性要求条款，“” 系指适用本项目的要求，“☐” 系指不适用本项目的要求。

**3. 采购项目需要落实的政府采购政策**

3.1 本项目原则上采购本国生产的货物、工程和服务，不允许采购进口产品。除非采购人采购进口产品，已经在采购活动开始前向财政部门提出申请并获得财政部门审核同意，且在采购需求中明确规定可以采购进口产品（但如果因信息不对称等原因，仍有满足需求的国内产品要求参与采购竞争的，采购人、采购代理机构不会对其加以限制，仍将按照公平竞争原则实施采购）；优先采购向我国企业转让技术、与我国企业签订消化吸收再创新方案的供应商的进口产品。

3.2 支持绿色发展

3.2.1采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。投标人须按招标文件要求提供相关产品认证证书。**▲采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标人相应的投标产品未获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的，投标无效。**

3.2.2 修缮、装修类项目采购建材的，采购人应将绿色建筑和绿色建材性能、指标等作为实质性条件纳入招标文件和合同。

3.2.3为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，政府采购货物、工程和服务项目中涉及商品包装和快递包装的，供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求要参考《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》。鼓励采购单位优先采购秸秆环保板材等资源综合利用产品。鼓励采购单位优先采购绿色物流配送服务、提供新能源交通工具的租赁服务。

3.2.4 鼓励供应商在参加政府采购过程中开展绿色设计、选择绿色材料、打造绿色制造工艺、开展绿色运输、做好废弃产品回收处理，实现产品全周期的绿色环保。鼓励采购单位对其提高预付款比例、免收履约保证金。

3.3支持中小企业发展

3.3.1中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

3.3.2在政府采购活动中，投标人提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

3.3.3对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予10%-20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予4%-6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

3.3.4符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》（附件1）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；

3.3.5符合《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）规定的监狱企业并提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件的，视同为小型、微型企业。

3.3.6可享受中小企业扶持政策的投标人应按照招标文件格式要求提供《中小企业声明函》，投标人提供的《中小企业声明函》与实际情况不符的，不享受中小企业扶持政策。声明内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交的，依法承担法律责任。

3.3.7中小企业享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

3.4支持创新发展

3.4.1 采购人优先采购被认定为首台套产品和“制造精品”的自主创新产品。

3.4.2首台套产品被纳入《首台套产品推广应用指导目录》之日起3年内，以及产品核心技术高于国内领先水平，并具有明晰自主知识产权的“制造精品”产品，自认定之日起2年内视同已具备相应销售业绩，参加政府采购活动时业绩分值为满分。

## 3.4.3 采购人应当贯彻落实知识产权保护相关法律法规，应当采购使用正版软件。

3.5平等对待内外资企业和符合条件的破产重整企业

平等对待内外资企业和符合条件的破产重整企业，切实保障企业公平竞争，平等维护企业的合法利益。

**4. 询问、质疑、投诉、补偿救济**

4.1在线询问、质疑、投诉。根据《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号）文件关于“健全行政裁决机制”要求，鼓励供应商在线提起询问，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-询问列表；鼓励供应商在线提起质疑，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-质疑列表。质疑供应商对在线质疑答复不满意的，可在线提起投诉，路径为：浙江政府服务网-政府采购投诉处理-在线办理。

4.2供应商询问

供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。供应商提出的询问超出采购人对采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当告知供应商向采购人提出。

4.3供应商质疑

4.3.1提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。潜在供应商已依法获取其可质疑的招标文件的，可以对该文件提出质疑。

4.3.2供应商认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑，否则，采购人或者采购代理机构不予受理：

4.3.2.1对招标文件提出质疑的，质疑期限为供应商获得招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日起计算。

4.3.2.2对采购过程提出质疑的，质疑期限为各采购程序环节结束之日起计算。4.3.2.3对采购结果提出质疑的，质疑期限自采购结果公告期限届满之日起计算。

4.3.3供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

　　4.3.3.1供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

　　4.3.3.2质疑项目的名称、编号；

　　4.3.3.3具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

　　4.3.3.4事实依据；

　　4.3.3.5必要的法律依据；

4.3.3.6提出质疑的日期。

供应商提交的质疑函需一式三份。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

质疑函范本及制作说明详见附件2。

4.3.4对同一采购程序环节的质疑，供应商须在法定质疑期内一次性提出。

4.3.5采购人或者采购代理机构应当在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他与质疑处理结果有利害关系的政府采购当事人，但答复的内容不得涉及商业秘密。根据《杭州市财政局关于进一步加强政府采购信息公开优化营商环境的通知》（杭财采监〔2021〕17号）,采购人或者采购代理机构在质疑回复后5个工作日内，在浙江政府采购网的“其他公告”栏目公开质疑答复，答复内容应当完整。质疑函作为附件上传。

4.3.6询问或者质疑事项可能影响采购结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

4.4供应商投诉

4.4.1质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门提出投诉。

4.4.2供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

4.4.3供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

4.4.4以联合体形式参加政府采购活动的，其投诉应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

4.5 补偿救济

采购人（行政机关）因政策变化、规划调整而不履行政府采购合同的，供应商可依据《杭州市涉企补偿救济实施办法（试行）》向采购人（行政机关）提起补偿申请。

投诉书范本及制作说明详见附件3。

**二、招标文件的构成、澄清、修改**

**5．招标文件的构成**

5.1 招标文件包括下列文件及附件：

5.1.1招标公告；

5.1.2投标人须知；

5.1.3采购需求；

5.1.4评标办法；

5.1.5拟签订的合同文本；

5.1.6应提交的有关格式范例。

5.2与本项目有关的澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

**6. 招标文件的澄清、修改**

6.1已获取招标文件的潜在投标人，若有问题需要澄清，应于投标截止时间前，以书面形式向采购代理机构提出。

6.2 采购代理机构对招标文件进行澄清或修改的，将同时通过电子交易平台通知已获取招标文件的潜在投标人。依法应当公告的，将按规定公告，同时视情况延长投标截止时间和开标时间。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

**三、投标**

**7. 招标文件的获取**

详见招标公告中获取招标文件的时间期限、地点、方式及招标文件售价。

**8.开标前答疑会或现场考察**

采购人组织潜在投标人现场考察或者召开开标前答疑会的，潜在投标人按第二部分投标人须知前附表的规定参加现场考察或者开标前答疑会。

**9.投标保证金**

本项目不需缴纳投标保证金。

**10. 投标文件的语言**

投标文件及投标人与采购有关的来往通知、函件和文件均应使用中文。

**11. 投标文件的组成**

11.1**资格文件**：

11.1.1符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函；

11.1.2联合协议（如果有)；

11.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有)；

11.1.4本项目的特定资格要求（如果有)。

11.2 商务技术文件：

11.2.1投标函；

11.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明；

11.2.3分包意向协议（如果有)；

11.2.4符合性审查资料；

11.2.5评标标准相应的商务技术资料；

11.2.6投标标的清单；

11.2.7商务技术偏离表；

11.2.8政府采购供应商廉洁自律承诺书。

11.3**报价文件：**

11.3.1开标一览表（报价表）；

## 11.3.2 报价情况说明（如供应商报价低于项目预算50%的，应当提交本文档，详细阐述不影响产品质量或者诚信履约的具体原因）；

**投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效；**

**投标人提供虚假材料投标的，投标无效。**

投标人应对投标文件中材料的真实性、合法性负责。

**12. 投标文件的编制**

12.1投标文件分为资格文件、商务技术文件、报价文件三部分。各投标人在编制投标文件时请按照招标文件第六部分规定的格式进行，混乱的编排导致投标文件被误读或评标委员会查找不到有效文件是投标人的风险。

12.2投标人进行电子投标应安装客户端软件—“政采云电子交易客户端”，并按照招标文件和电子交易平台的要求编制并加密投标文件。投标人未按规定加密的投标文件，电子交易平台将拒收并提示。

12.3使用“政采云电子交易客户端”需要提前申领CA数字证书，申领流程请自行前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”进行查阅。

**13.投标文件的签署、盖章**

13.1投标文件按照招标文件第六部分格式要求进行签署、盖章。**▲投标人的投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的，其投标无效**。

13.2为确保网上操作合法、有效和安全，投标人应当在投标截止时间前完成在“政府采购云平台”的身份认证，确保在电子投标过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子签名。

13.3招标文件对投标文件签署、盖章的要求适用于电子签名。

**14. 投标文件的提交、补充、修改、撤回**

14.1 供应商应当在投标截止时间前完成投标文件的传输递交，并可以补充、修改或者撤回投标文件。补充或者修改投标文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交。投标截止时间前未完成传输的，视为撤回投标文件。投标截止时间后递交的投标文件，电子交易平台将拒收。

14.2电子交易平台收到投标文件，将妥善保存并即时向供应商发出确认回执通知。在投标截止时间前，除供应商补充、修改或者撤回投标文件外，任何单位和个人不得解密或提取投标文件。

14.3采购人、采购代理机构可以视情况延长投标文件提交的截止时间。在上述情况下，采购代理机构与投标人以前在投标截止期方面的全部权利、责任和义务，将适用于延长至新的投标截止期。

**15.备份投标文件**

15.1投标人在电子交易平台传输递交投标文件后，还可以在投标截止时间前直接提交或者以邮政快递方式递交备份投标文件1份，**但采购人、采购代理机构不强制或变相强制投标人提交备份投标文件。**

15.2备份投标文件须在“政采云投标客户端”制作生成，并储存在DVD光盘等存储介质中。备份投标文件应当密封包装并在包装上加盖公章并注明投标项目名称，投标人名称(联合体投标的，包装物封面需注明联合体投标，并注明联合体成员各方的名称和联合协议中约定的牵头人的名称)。**不符合上述制作、存储、密封规定的备份投标文件将被视为无效或者被拒绝接收。**

15.3直接提交备份投标文件的，投标人应于投标截止时间前在招标公告中载明的开标地点将备份投标文件提交给采购代理机构，采购代理机构将拒绝接受逾期送达的备份投标文件。

15.4以邮政快递方式递交备份投标文件的，投标人应先将备份投标文件按要求密封和标记，再进行邮政快递包装后邮寄。备份投标文件须在投标截止时间之前送达招标文件第二部分投标人须知前附表规定的备份投标文件送达地点；送达时间以签收人签收时间为准。采购代理机构将拒绝接受逾期送达的备份投标文件。邮寄过程中，电子备份投标文件发生泄露、遗失、损坏或延期送达等情况的，由投标人自行负责。

**15.5投标人仅提交备份投标文件，未在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效。**

**16.投标文件的无效处理**

有招标文件第四部分4.2规定的情形之一的，投标无效：

**17.投标有效期**

17.1投标有效期为从提交投标文件的截止之日起90天。▲**投标人的投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的，投标无效。**

17.2投标文件合格投递后，自投标截止日期起，在投标有效期内有效。

17.3在原定投标有效期满之前，如果出现特殊情况，采购代理机构可以以书面形式通知投标人延长投标有效期。投标人同意延长的，不得要求或被允许修改其投标文件，投标人拒绝延长的，其投标无效。

**四、开标、资格审查与信用信息查询**

**18.开标**

18.1采购代理机构按照招标文件规定的时间通过电子交易平台组织开标，所有投标人均应当准时在线参加。投标人不足3家的，不得开标。

　18.2开标时，电子交易平台按开标时间自动提取所有投标文件。采购代理机构依托电子交易平台发起开始解密指令，投标人按照平台提示和招标文件的规定在半小时内完成在线解密。

　18.3**投标文件未按时解密，投标人提供了备份投标文件的，以备份投标文件作为依据，否则视为投标文件撤回。投标文件已按时解密的，备份投标文件自动失效。**

**19、资格审查**

19.1采购人或采购代理机构依据法律法规和招标文件的规定，对投标人的资格进行审查。

19.2投标人未按照招标文件要求提供与资格条件相应的有效资格证明材料的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，其投标无效。

19.3对未通过资格审查的投标人，采购人或采购代理机构告知其未通过的原因。

19.4合格投标人不足3家的，不再评标。

19.5金融、保险、通讯等特定行业的全国性企业所设立的区域性分支机构，以及个体工商户、个人独资企业、合伙企业，如果已经依法办理了工商、税务和社保登记手续，并且获得总机构授权或能够提供房产权证或其他有效财产证明材料，证明其具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力，可以允许其独立参加政府采购活动。

**20、信用信息查询**

20.1信用信息查询渠道及截止时间：采购代理机构将在资格审查时通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道查询投标人接受资格时的信用记录。

20.2信用信息查询记录和证据留存的具体方式：现场查询的投标人的信用记录、查询结果经确认后将与采购文件一起存档。

20.3信用信息的使用规则：经查询列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人将被拒绝参与政府采购活动。

20.4联合体信用信息查询：两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

**五、评标**

**21.** 评标委员会将根据招标文件和有关规定，履行评标工作职责，并按照评标方法及评分标准，全面衡量各投标人对招标文件的响应情况。对实质上响应招标文件的投标人，按照评审因素的量化指标排出推荐中标的投标人的先后顺序，并按顺序提出授标建议。**详见招标文件第四部分评标办法。**

**六、定 标**

**22. 确定中标供应商**

政府采购项目实行全流程电子化，评审报告送交、采购结果确定和结果公告均在线完成。为进一步提升采购结果确定效率，采购代理机构应当依法及时将评审报告在线送交采购人。采购单位应当自收到评审报告之日起2个工作日内在线确定中标或者成交供应商，为提高政府采购效率，鼓励在收到评审报告当天在线确定中标或者成交供应商。中标、成交通知书和中标、成交结果公告应当在规定时间内同时发出。

**23. 中标通知与中标结果公告**

23.1自中标人确定之日起2个工作日内，采购代理机构通过电子交易平台向中标人发出中标通知书，同时编制发布采购结果公告。采购代理机构也可以以纸质形式进行中标通知。

23.2中标结果公告内容包括采购人及其委托的采购代理机构的名称、地址、联系方式，项目名称和项目编号，中标人名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求，开标记录、资格审查情况、评审专家抽取规则、符合性审查情况、未中标情况说明、中标公告期限以及评审专家名单、评分汇总及明细。

23.3公告期限为1个工作日。

**23.4** 由于中标、成交供应商原因导致重新采购的，应当承担支付代理费和专家评审费等费用在内的赔偿责任。

**七、合同授予**

**24.** 合同主要条款详见第五部分拟签订的合同文本。

**25. 合同的签订**

25.1 采购人与中标人应当通过电子交易平台在中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件确定的事项签订政府采购合同，并在签订之日起2个工作日内将政府采购合同在浙江政府采购网上公告。鼓励有条件的采购人视情缩减采购合同签订时限，提高采购效率，杜绝“冷、硬、横、推”等不当行为。除不可抗力等特殊情况外，原则上应当在中标通知书发出之日起10个工作日内，与中标供应商按照采购文件确定的事项签订政府采购合同。

25.2中标人按规定的日期、时间、地点，由法定代表人或其授权代表与采购人代表签订合同。如中标人为联合体的，由联合体成员各方法定代表人或其授权代表与采购人代表签订合同。

25.3如签订合同并生效后，供应商无故拒绝或延期，除按照合同条款处理外，列入不良行为记录一次，并给予通报。

25.4中标供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标或者成交候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展政府采购活动。

25.5采购合同由采购人与中标供应商根据招标文件、投标文件等内容通过政府采购电子交易平台在线签订，自动备案。

**26. 履约保证金**

拟签订的合同文本要求中标供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的1%，鼓励根据项目特点、供应商诚信等因素免收履约保证金或降低缴纳比例。鼓励和支持供应商以银行、保险公司出具的保函形式提供履约保证金。采购人不得拒收履约保函，项目验收结束后应及时退还，延迟退还的，应当按照合同约定和法律规定承担相应的赔偿责任。

供应商可登录政采云平台-【金融服务】—【我的项目】—【已备案合同】以保函形式提供：1、供应商在合同列表选择需要投保的合同，点击[保函推荐]。2、在弹框里查看推荐的保函产品，供应商自行选择保函产品，点击[立即申请]。3、在弹框里填写保函申请信息。具体步骤：选择产品—填写供应商信息—选择中标项目—确认信息—等待保险/保函受理—确认保单—支付保费—成功出单。政采云金融专线400-903-9583。

**27.预付款**

采购单位应当在政府采购合同中约定预付款，对中小企业合同预付款比例原则上不低于合同金额的40％，不高于合同金额的70%；项目分年安排预算的，每年预付款比例不低于项目年度计划支付资金额的40％，不高于合同金额的70%；采购项目实施以人工投入为主的，可适当降低预付款比例，但不得低于20%。对供应商为大型企业的项目或者以人工投入为主且实行按月定期结算支付款项的项目，预付款可低于上述比例或者不约定预付款。在签订合同时，供应商明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，采购单位可不适用前述规定。采购单位根据项目特点、供应商诚信等因素，可以要求供应商提交银行、保险公司等金融机构出具的预付款保函或其他担保措施。政府采购预付款应在合同生效以及具备实施条件后5个工作日内支付。政府采购工程以及与工程建设有关的货物、服务，采用采购人式采购的，预付款从其相关规定。供应商可登录政采云前台大厅选择金融服务 - 【保函保险服务】出具预付款保函，具体步骤：选择产品—填写供应商信息—选择中标项目—确认信息—等待保险/保函受理—确认保单—支付保费—成功出单。政采云金融专线400-903-9583。

**八、电子交易活动的中止**

**28. 电子交易活动的中止。**采购过程中出现以下情形，导致电子交易平台无法正常运行，或者无法保证电子交易的公平、公正和安全时，采购代理机构可中止电子交易活动：

28.1电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

28.2电子交易平台应用或数据库出现错误，不能进行正常操作的；

28.3电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

28.4病毒发作导致不能进行正常操作的；

28.5其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

29.出现以上情形，不影响采购公平、公正性的，采购组织机构可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动，也可以决定某些环节以纸质形式进行；影响或可能影响采购公平、公正性的，应当重新采购。

**九、验收**

**30.验收**

30.1采购人应当根据采购项目的具体情况，自行组织项目验收或者委托采购代理机构验收。大型或者复杂的政府采购项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。如果发现与合同中要求不符，供应商须承担由此发生的一切损失和费用，并接受相应的处理。

30.2采购人可以邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

30.3严格按照采购合同开展履约验收。采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对供应商履约情况进行验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，应当出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。

30.4验收合格的项目，采购人将根据采购合同的约定及时向供应商支付采购资金、退还履约保证金。验收不合格的项目，采购人将依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。供应商在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，采购人应当及时报告本级财政部门。

## 30.5 对于满足合同约定的采购资金支付条件的，供应商可通过政采云平台提起在线支付申请、查询支付结果，路径为政采云-我的工作台-合同管理-支付管理。对于供应商提起在线支付申请的，采购人应当按规定做好审核并完成支付。

**第三部分 采购需求**

**一、招标说明**

随着我国人口老龄化程度日趋严重，居家养老服务成为了养老服务产业的迫切需要。通过第三方评估机构对老年人能力的评估，继而开展居家养老服务，旨在推进养老服务事业发展，繁荣养老服务产业，营造更加充满活力的养老服务市场环境，在更高层次上贴近老年人实际需要，解决老年人最迫切、最期盼的养老问题和生活问题。

为落实上级部门购买居家养老服务项目，推进政府购买居家养老服务工作的规范化、专业化，满足老年人个性化、多样化定制服务需求，按照“政府主导、社区参与、实体服务、机构运作”的工作思路，根据上级部门相关要求，结合黄湖镇现有实际情况，对本次居家养老服务项目组织政府采购。

**二、招标项目概况（内容、用途、数量、简要技术要求等）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 标项 | 数量 | 单位 | 预算金额 | 简要技术要求、用途 | 备注 |
| 一 | 1 | 项 | 200.00万元  （两年） | 服务范围：青山村、赐璧村、吴四坊社区。 | **本项目预算为采购人根据上年度资金使用的预估金额，最终结算根据具体根据实际服务进行结算，投标人自行考虑相关风险。** |
| 二 | 1 | 项 | 200.00万元  （两年） | 服务范围：清波村、虎山村、王位山村。 |

**注：如投两个标项，投标文件需按标项分开制作并按标项上传政采云系统。**

**三、服务内容**

**（一）居家养老服务对象**

符合《杭州市余杭区养老服务电子津贴实施办法（试行）》的通知（余民[2022]7号）、《关于进一步加强特殊老年人群体养老服务保障的意见》（余民〔2024〕9号）文件规定的服务对象纳入政府居家养老服务范围，后期如出台相关政策，从其规定。（黄湖镇本地户籍）

**（二）基本要求**

1、应有老年人的服务预案，明确服务内容；

2、定期进行检查，并记录检查结果（包含内容、时间、地点、人员、落实情况等）；

3、为老年人提供的服务完成率达100%，老年人或监护人满意率≧85%。

**（三）报价特别说明及结算方式**

**1、报价特别说明：根据《杭州市余杭区养老服务电子津贴实施办法（试行）》的通知（余民[2022]7号）文件规定（详见附件8），本项目价格不列为评审因素，中标人最终执行价格按《杭州市余杭区养老服务电子津贴实施办法（试行）》的通知（余民[2022]7号）文件按实际服务进行结算，投标人在政采云系统填报投标价格时请统一填写预算价格，如投标人填写的报价与预算不符，由评标委员会进行修正，投标人不接受修正的，做无效标处理。**

**2、结算方式：按实际服务时间结算，但总支付金额不超过总预算。**

合同支付总额在总预算框架范围内予以支付，中标方有义务提醒采购方合同费用总额不应超过项目预算。

**（四）服务内容**

1. 生活照料服务：为老年人提供日间照料和助餐、助洁、助浴、助行、助购等生活服务。

**1.1日间照料**

1.1.1家务整理：日常物品整理、除尘、拖洗地面；

1.1.2床铺整理：翻晒、更换床上用品。

**1.2助餐服务**

1.2.1上门做饭：包含代为买菜；

1.2.2上门送餐：餐费自理、含快餐和社区配餐。

**1.3助洁服务**

1.3.1上门理发，含修面；洗脚剪指甲；打扫居室卫生；清洁物具；衣物洗涤。

**1.4助浴服务**

1.4.1上门助浴；

1.4.2外出助浴：按实际出行时间结算。

**1.5助行服务**

1.5.1代办服务：代办各类手续、代缴费用；

1.5.2陪同外出：按实际出行时间结算。

**1.6助购服务**

1.6.1 陪同购物：按实际出行时间结算；

1.6.2代购物品：代购日常生活用品。

1. **康复护理服务：为老年人提供康复保健、医护协助、健康咨询服务，同时提倡“医养结合”，为互联网+养老系统等相关专业相融合做准备。**

2.1起居照顾：协助穿衣、洗漱、饮食、如厕，定时为卧床老年人翻身，无褥疮。

2.2代购药品：代购非处方药。

2.3医疗协助服务：遵照医嘱及时提醒和监督老年人按时服药，或就近陪同就医；协助开展医疗协助性工作，应能正确测量血压、体温等。

2.4健康咨询服务：通过电话、网络及会议报告或老年学校等方式为老年人提供预防保健、康复护理及老年期营养、心理健康等知识教育。

2.5康复理疗指导：现场理疗，及指导老年人正确执行医嘱。指导老年人正确使用康复、保健仪器。

2.6预防保健服务：掌握预防老年病的基本知识并进行基础性的预防；

2.7健康管理：建立健康档案，服务对象健康档案建档率达100%。老年病养生指导，掌握预防老年病的基本知识并进行基础性的预防。

2.8“医养结合”，把专业的医疗技术检查和先进设备与康复训练、日常学习、日常饮食、生活养老等专业相融合。以医疗为保障，以康复为支撑，边医边养、综合治疗。

1. **精神慰藉服务：通过谈心、咨询、专业的心理干预，为老年人提供相关服务。**

3.1精神支持服务：读报，耐心倾听，能与老年人进行谈心、交流。

3.2心理疏导服务：掌握老年人心理特点和基本沟通技巧，能够观察老年人的情绪变化，并通过心理干预手段调整老年人心理状态。

3.3尊重并保护老年人隐私。

1. **其他要求**

4.1服务人员须听懂本地方言，并进行相关专业培训取得相关资格或岗位证书，从事能力与之相配套专业对应本项目提供相应服务。

4.2其他未尽事宜可另行签订补充协议文本。

**四、服务要求**

1、中标人需根据互联网+养老系统配备履行合同相对应的管理与服务能力的信息化网络管理平台（例：居家养老服务信息平台或呼叫中心），并依照评估结果与老年人约定具体的服务内容，选派符合条件的服务员，对提出需求申请的老年人进行上门专业服务，并对服务结果进行跟踪反馈。同时对服务项目实行明码标价，实施公开承诺服务。

2、拟派驻本项目的主要负责人有3年及以上养老服务和医疗康复管理经验，本科

及以上学历；拟派团队中的中级职称人员总数不少于5人，医疗类中级职称不少于2人，护理员专业中级职称不少于3人。并应按规定配备好相应资质的管理护理人员，建立健全各项规章制度、服务标准、工作流程，确保服务质量，并接受采购单位等相关部门的监督和考核；

1. 中标人在提供服务中要做好服务时间、服务次数、服务项目等记录。中标单位应组织人员向服务对象宣传服务内容、服务方法以及维权方式。中标单位服务人员服务开始和结束，向服务对象解释服务全过程，便于服务对象及时了解，并征求服务对象意见，同时应保证服务时间和服务内容落实到位，并接受相应监督管理。
2. 中标单位的服务人员需经专业培训，掌握相关专业知识，并积极组织培训与考证工作，服务员持证率不得低于95%，并最终提升至100%。
3. 中标单位服务人员上门服务时必须穿统一的工作服、佩戴工作证，能在约定服务时间前5分钟到达服务岗位。
4. 中标单位服务人员进行服务时，应做好自身安全防护措施，离开后不得给服务对象家中遗留任何安全隐患。
5. 禁止服务人员接受或向服务对象索取任何形式的馈赠（金钱或物品）。
6. 中标单位违反约定，未能达到服务标准，采购人有权要求中标单位进行整改，并扣取相应的服务费用；由于中标单位造成服务对象经济损失或政府形象受损的，采购人应扣取相关服务费用，视情解除合同并追究中标单位相关法律责任。
7. 服务人员与服务对象发生纠纷，由中标单位进行处理，处理期限不得超过5个工作日，处理结果应及时上报采购人备案。
8. 采购人或用人单位有权对中标单位服务人员上述情况进行监督检查。
9. 为确保项目正常运营管理，中标方必须明确内部管理职能，项目负责人每月在该项目指导运营服务工作不得少于20天。在服务期限内，管理团队负责人除培训、会议、休假外，必须常驻该项目地。如确因患病、辞职等原因需更换负责人，需提前2个月向采购人提出申请，经批准后方可调整，否则将处罚罚款2万元/次。
10. 在服务期间，中标单位认真执行《中华人民共和国老年人权益保障法》等规定要求，健全组织，狠抓服务质量，按省市下达的文件规定配足相关工作人员，定期组织养老护理职业资格培训、职称评定，达到95%持证上岗的要求，不得挂靠，切实维护入住老人的合法权益，提供优质贴心服务。

**五、其它要求：**

1、中标人中标后不得将本项目的服务内容全部或部分转让、转包给他人经营。中标方独立承担运营过程中的债权债务和经济、安全、法律等责任，接受招标人和相关政府部门的监管。

2、中标人受托服务后，服务内容应当为老年人提供生活照护、康复护理、精神慰藉等服务。不得以任何形式向老年人推销各类保健品和相关药品。

3、中标人应当及时向监管方、委托方报告重大情况。年底服务结束期内，向合同委托方提交年度工作报告（包括：服务范围、服务对象、服务质量、运营管理、经营收支等有关情况）。

**六、服务考核**

1、政府购买居家养老服务实行定期回访测评和投诉率相结合的办法进行考核，定期回访测评每半年度实行一次，每次从享受服务的对象中抽取25%的比例进行满意度测评（参与测评的总人数不少于100人）投诉率根据平时有效投诉情况进行半年度汇总。服务单位的满意度需达到95%以上，有效投诉率（采购人检查或上级主管部门检查所发现的问题，经查属实的）需控制在2.5%以内。服务单位达到考核要求，则考核期服务费足额发放；如测评满意度、有效投诉率未达到要求，则根据实际考核情况扣除考核期5%-10%的服务费。年度出现两次满意率在85%以下或投诉率超过5%，甲方有权中止服务协议。服务期间，采购人及民政部门将会同有关部门，每年对养老服务的管理、经费投入、收费标准、工作人员待遇、养老服务质量、公众评议等内容开展考核，中标人需无条件接受考核并积极配合，并适时根据各级政府、部门新出台的文件和规范进行完善。

2、在采购人日常检查过程中，每发生一次违规行为（违反采购文件要求或违反主管

部门相关规定）罚款叁仟元/次，每次检查最高不超过壹万元，超过三次，甲方有权取消其服务资格。

3、在上级部门检查过程中，每发生一次违规行为（违反采购文件要求或违反主管

部门相关规定）罚款壹万元/次，每次检查最高不超过叁万元，超过三次，甲方有权取消其服务资格。

**七、其他事项**

1、中标单位发放的人工工资不得低于本区的最低工资标准，且需为其缴纳社保障和发放政府规定的其他福利（如高温费等）。

2、非计时类的服务项目（如维修、疏通等），将另行计付费。投标人需在投标文件中提供具体服务项目的收费价目表。

3、监管措施

（1）由采购人组织的考核机构进行电话回访调查服务情况及满意度情况考核。

（2）由各服务区内的各社区组织，采取察看服务记录、询访服务对象、跟踪抽查等形式，对工作人员服务项目落实情况、服务质量和服务对象满意度、社会认可度等方面进行评估考核，确定是否胜任服务工作，也将作为考核依据。

（3）中标人接受主管部门监管和全社会监督。

**4、人员配置需求**

4.1一个标项所需服务人员最低配置表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **数量（人）** | **备注** |
| 1 | 项目负责人 | 1 | 总负责全面日常协调、管理； |
| 2 | 管理人员 | 2 | 负责日常协调、管理； |
| 3 | 护理人员 | 15 | 根据实际情况配置； |
| 4 | 人员配置数量合计 | ≧18 | 包括项目负责人。 |
| **说明** | 1、以上人员数量为服务过程中最低人数，如投标人中标前相关人员人数不足，则需承诺中标后10个工作内补齐不足人员（承诺书格式后附，内容自拟）。  2、各标项服务社区的项目管理及服务人员根据投标方案自行配备。 | | | |
| 3、上表所需人员均由中标人负责招聘、落实，并依法签订劳动合同，严禁招聘超龄人员或未成年人员或无自主劳动能力人员；招聘的服务人员需经过专业护理培训、身份清楚、身体健康、无犯罪记录或不良社会记录。若乙方提供的服务人员不符合上述要求的，每发现一人，乙方应按该季度服务费的10%支付违约金。 | | | |
| 4、中标人应依法缴纳社会保障；依法办理社会保险（除必须的养老保险外，还应包括第三者责任保险和员工人身意外保险）； | | | |
| 5、中标人应严格执行轮休、加班及高温补贴政策，按相关规定标准补贴； | | | |
| 6、中标后实际配置的养老护理员都需拥有人社部或民政部颁发的养老护理员证书，否则招标人有权终止合同； | | | |
| 7、配备医生不少于1人，心理咨询师不少于1人，具有救护员证人员不少于3人。 | | | |

**八、服务期限**

2年。

**九、付款方式**

**付款方式**：服务费每一个月支付一次，采用后付原则，以单价结合实际服务次数（时间）、服务内容以及电话回访和满意度考核情况，支付实际的服务金额（最后一期服务费的支付将实行第三方后评“考核工作”），多余部分将予以扣回或退回。

中标人派出的服务人员使用pos机与老年人市民卡或老年卡刷卡结算。服务费每月结算支付一次，根据杭州市区“互联网+养老”相关要求进行结算。

**十、采购人认为必须说明的其他内容**

其他按采购人相关要求及政策规范执行。

**十一、服务标准**

1．本次采购的服务所涉及的标准、规范、验收标准、规范，应符合国家有关条例及规范。如有新的标准应采纳新标准；若同时有几个标准（国际标准、国家标准、行业标准、企业标准等），则按最高层次的标准执行。

2．中国国家标准及其它被普遍认可的标准，由采购人认可的其他国家的其他权威标准；原有规范若已被废弃，则以相应的新规范为准。

3．供应商提供的服务必须满足采购文件中提出的相关要求。

**第四部分** **评标办法**

**评标办法前附表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **分项内容** | **评审细则** | **权重** | **主观分/客观分属性** | **投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录\*** |
| **1、服务理念、组织架构及管理制度情况** | 1）根据本项目特点投标人①提出合理的管理服务理念，提出服务定位符合项目实际，目标明确得2分，定位及目标有一定偏差需进一步完善得1分，未提供不得分；②投标人的方案提供的管理模式能够切合实际，且安全可行，具有保密性、专业性、文明服务的计划得2分，投标人的方案提供的管理模式，保密性、专业性、文明服务计划有一定偏差，需进一步完善的计划得1分，未提供不得分；总计4分。 | 4分 | 主观分 |  |
| 2）有比较完善的组织架构，清晰简练地列出主要管理流程，包括对运作流程图、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制，管理指标承诺达到居家养老标准得4分，有基本完善的组织架构，较为清晰简练地列出主要管理流程，包括对运作流程图、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制，管理指标承诺达到居家养老标准得2分，组织架构一般，主要管理流程一般得1分，方案不合理或未提供方案不得分； | 4分 | 主观分 |  |
| 3）有完善的服务制度、作业流程及工作计划，并建立和完善档案管理制度、公众制度等体现标准化服务，同时管理服务水平须符合国家、省、市、区和行业标准得4分，有基本的服务制度、作业流程及工作计划，并建立和完善档案管理制度、公众制度等基本体现标准化服务，同时管理服务水平较为符合国家、省、市、区和行业标准得2分，服务制度、作业流程及工作计划一般，档案管理制度、公众制度等标准化一般得1分，方案不合理或未提供方案不得分； | 4分 | 主观分 |  |
| 4）服务人员上岗前培训、继续教育的培训管理制度合理可行得2分，服务人员上岗前培训、继续教育的培训管理制度一般得1分，方案不合理或未提供方案不得分。 | 2分 | 主观分 |  |
| **2、服务方案** | 1）投标人对本项目服务重点、难点的分析到位，提出解决方案，且方案符合实际情况，合理可行得4分，投标人对本项目服务重点、难点的分析较为到位，提出解决方案，且方案较为符合实际情况得2分，投标人对本项目服务重点、难点的分析一般，提出解决方案，方案与实际情况符合度一般得1分，方案不合理或未提供方案不得分。 | 4分 | 主观分 |  |
| **2）生活照料服务：**包括（1）助餐服务；（2）助洁服务；（3）助行服务；（4）助浴服务；（5）助急服务；达到居家上门服务标准每项得2分，提供了方案，但与居家上门服务标准有一定不足，需进一步完善每项得1分，方案不合理或未提供方案不得分，总计10分。 | 10分 | 主观分 |  |
| **3）康复护理服务**：包括（1）医疗协助服务；（2）健康咨询服务；（3）康复理疗指导；（4）个体康复训练服务；（5）提供基本的医疗护理服务； 达到居家上门服务标准每项得2分，提供了方案，但与居家上门服务标准有一定不足，需进一步完善每项得1分，方案不合理或未提供方案不得分，总计10分。 | 10分 | 主观分 |  |
| **4）精神慰藉服务：**包括（1）精神支持服务：读报，耐心倾听，能与老年人进行谈心、交流；（2）心理疏导服务：掌握老年人心理特点和基本沟通技巧，能够观察老年人的情绪变化，并通过心理干预手段调整老年人心理状态；（3）尊重并保护老年人隐私，达到居家上门服务标准每项得1分，提供了方案，但与居家上门服务标准有一定不足，需进一步完善每项得0.5分，方案不合理或未提供方案不得分，总计3分。 | 3分 | 主观分 |  |
| **3、投标人提供的其他服务** | 1）服务人员能够定期进行调查、评估，根据服务对象需求，及时调整或更新服务项目，详细明列方案及计划得4分，服务人员能够定期进行调查、评估，根据服务对象需求，较为及时调整或更新服务项目，较为详细明列方案及计划得2分，服务人员能够定期进行调查、评估，根据服务对象需求，调整或更新服务项目，但有一定偏离得1分，方案不合理或未提供方案不得分。 | 4分 | 主观分 |  |
| 2）具有稳定的专业服务力量，能够满足辖区老年人日常服务需求，确保服务时间和服务质量到位，不得迟到、早退、拖拉及推诿扯皮得4分，具有稳定的专业服务力量，能够较好满足辖区老年人日常服务需求，基本确保服务时间和服务质量到位，不得迟到、早退、拖拉及推诿扯皮得2分，专业服务力量一般，对辖区老年人日常服务需求满足度一般得1分，方案不合理或未提供方案不得分。 | 4分 | 主观分 |  |
| **4、质量及其他保证措施** | 1）服务提供过程中各项台账档案资料管理情况：需求调查表、服务反馈资料、老年人档案等台账档案资料的建立与管理情况，要求规范、详尽。提供以上三类完整的为老服务内容登记资料范本，且规范、详尽每项得1分，提供以上三类完整的为老服务内容登记资料范本，但内容一般，每项得0.5分，方案不合理或未提供方案不得分，总计3分； | 3分 | 主观分 |  |
| 2）服务提供过程中，建立服务回访和满意度调查机制得1分，月度回访率保持在30%以上的得1分，最多得2分；未提供不得分。 | 2分 | 客观分 |  |
| 3）投标人服务人员队伍的稳定保障措施合理可行，能够有效保证项目人员稳定，持续服务得3分，服务人员队伍的稳定保障措施较为合理可行，基本能够保证项目人员稳定，持续服务得2分，服务人员队伍的稳定保障措施一般得1分，方案不合理或未提供方案不得分。 | 3分 | 主观分 |  |
| **5、突发事件应急预案和处理措施** | 1）建立居家养老服务意外事件处置应急预案，在服务过程中如发生意外情况，应启动应急预案。建立完备的突发事件应急预案得3分。建立突发事件应急预案，但有一定不足，需进一步完善得1分，方案不合理或未提供方案不得分。 | 3分 | 主观分 |  |
| 2）承诺每年提供一次及以上安全演练得1分，不承诺不得分。 | 1分 | 客观分 |
| **6、项目投入人员素质情况** | 1）拟派本项目的负责人本科及以上学历，具有3年及以上养老服务或医疗康复管理经验的得3分，提供项目负责人简历、学历证书、参保证明及管理经验的证明材料。缺项不得分）。 | 3分 | 客观分 |  |
| 2）拟派管理人员（不含主要负责人及养老护理员）具有中级及以上职称（四级及以上养老护理员《职业技能等级证书》（在浙里康养系统备案可查询）或社会工作师中级及以上）不少于2人，每提供一个得3分，最高得6分，提供人员身份证复印件、人员证书扫描件、网站查询截图、近三个月内任意一个月的社保缴纳证明（近一个月新成立的公司提供说明），不符合不得分。 | 6分 | 客观分 |  |
| 3）投标单位拟派人员数量15（含）人以上的得10分， 15（不含）-10（含）人的得5分，在10（不含）人以下的得0分（提供拟派现有人员名单，身份证扫描件，否则不得分）。如现拟派人数不足15人的，投标人需提供承诺书，承诺中标后10个工作内补齐不足人员（承诺书格式、具体内容自拟）。 | 10分 | 客观分 |  |
| 4）拟派项目服务养老护理员（不含主要负责人及管理人员）中不少于10人具有养老护理员《职业技能等级证书》（在浙里康养系统备案可查询）得5分，缺少一人得0.5分，扣完为止，提供人员证书扫描件、网站查询截图、近三个月内任意一个月的社保缴纳证明（近一个月新成立的公司提供说明）或劳动合同（含返聘协议），不符合要求不得分。 | 5分 | 客观分 |  |
| 5）拟派项目组人员中（人员可重复）配备医生不少于1人得2分，心理咨询师不少于1人得2分，不少于3人具有救护员证得2分，不符合要求不得分（提供人员名单、证书扫描件、近三个月内任意一个月的社保缴纳证明（近一个月新成立的公司提供说明）或劳动合同（含返聘协议）扫描件）。 | 6分 | 客观分 |  |
| **7、硬件配备** | 服务及装备配置（包括电子设备、交通工具、其他服务配备（如工作服、血压计等与工作相关设备））配备齐全且符合项目实际得5分，服务及装备配置（包括电子设备、交通工具、其他服务配备（如工作服、血压计等与工作相关设备））配备较为齐全，且较为符合项目实际得3分，服务及装备配置（包括电子设备、交通工具、其他服务配备（如工作服、血压计等与工作相关设备））配备有所缺陷的得1分，配备不合理或未提供配备方案不得分。 | 5分 | 主观分 |  |
| **8、医养结合方案** | 投标人提供医养结合相关方案合理可行，具有针对性，与本项目相结合紧密得4分，医养结合相关方案较为合理可行，较有针对性，与本项目相结合较为紧密得2分，医养结合相关方案有所缺陷，与本项目结合不紧密得1分，方案不合理或未提供方案不得分。 | 4分 | 主观分 |  |

 \***备注：**投标人编制投标文件（商务技术文件部分）时，建议按此目录（序号和内容）提供评标标准相应的商务技术资料。

**一、评标方法**

**1.本项目采用综合评分法。**综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。

**二、评标标准**

**2.** **评标标准：**见评标办法前附表。

**三、评标程序**

**3.1符合性审查。**评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。不满足招标文件的实质性要求的，投标无效。

**3.2 比较与评价。**评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

**3.3汇总商务技术得分。**评标委员会各成员应当独立对每个投标人的商务和技术文件进行评价，并汇总商务技术得分情况。

**3.4报价评审。**

3.4.1投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

3.4.1.1投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表(报价表)为准;

3.4.1.2大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准;

3.4.1.3单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价;

3.4.1.4总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

3.4.1.5同时出现两种以上不一致的，按照3.4.1规定的顺序修正。修正后的报价按照财政部第87号令 《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第五十一条第二款的规定经投标人确认后产生约束力。

3.4.2投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的，投标无效。

3.4.3投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的，投标无效。

3.4.4评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料;投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

3.4.5对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予10%-20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予4%-6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

**3.5排序与推荐。**采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

多家投标人提供相同品牌产品（单一产品采购项目中的该产品或者非单一产品采购项目的核心产品）且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

**3.6编写评标报告。**评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

**四、评标中的其他事项**

**4.1投标人澄清、说明或者补正。**对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容需要投标人作出必要的澄清、说明或者补正的，评标委员会和投标人通过电子交易平台交换数据电文，投标人提交使用电子签名的相关数据电文或通过平台上传加盖公章的扫描件。给予投标人提交澄清、说明或补正的时间不得少于半小时，投标人已经明确表示澄清说明或补正完毕的除外。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

**4.2投标无效。**有下列情形之一的，投标无效：

4.2.1投标人不具备招标文件中规定的资格要求的（投标人未提供有效的资格文件的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求）；

4.2.2投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的；

4.2.3采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标人相应的投标产品未获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的；

4.2.4投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

4.2.5投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的；

4.2.6投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的;

4.2.7投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;

4.2.8《中小企业声明函》填写企业类型错误或者未填写企业类型的，投标无效。

4.2.9投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的；

4.2.10投标人提供虚假材料投标的；

4.2.11投标人有恶意串通、妨碍其他投标人的竞争行为、损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的；

4.2.12 参与同一个采购包（标段）的供应商存在下列情形之一的，其投标（响应）文件无效：（1）不同供应商的电子投标（响应）文件上传计算机的网卡MAC地址、CPU序列号和硬盘序列号等硬件信息相同的；（2）上传的电子投标（响应）文件若出现使用本项目其他投标（响应）人的数字证书加密的，或者加盖本项目其他投标（响应）人的电子印章的；（3）不同供应商的投标（响应）文件的内容存在两处以上细节错误一致，且无法合理解释的；（4）不同供应商联系人为同一人或不同联系人的联系电话一致，且无法合理解释的。

4.2.12投标人仅提交备份投标文件，未在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效；

4.2.13 投标文件不满足招标文件的其它实质性要求的；

4.2.14法律、法规、规章（适用本市的）及省级以上规范性文件（适用本市的）规定的其他无效情形。

**5.废标。**根据《中华人民共和国政府采购法》第三十六条之规定，在采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

5.1符合专业条件的供应商或者对采购文件作实质响应的供应商不足3家的；

5.2出现影响采购公正的违法、违规行为的；

5.3投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

5.4因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购代理机构应当将废标理由通知所有投标人。

**6.修改采购文件，重新组织采购活动。**评标委员会发现采购文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者采购文件内容违反国家有关强制性规定的，将停止评标工作，并与采购人、采购代理机构沟通并作书面记录。采购人、采购代理机构确认后，将修改采购文件，重新组织采购活动。

**7.重新开展采购。**有政府采购法第七十一条、第七十二条规定的违法行为之一，影响或者可能影响中标结果的，依照下列规定处理：

7.1未确定中标供应商的，终止本次政府采购活动，重新开展政府采购活动。

7.2已确定中标供应商但尚未签订政府采购合同的，中标结果无效，从合格的中标候选人中另行确定中标供应商；没有合格的中标候选人的，重新开展政府采购活动。

7.3政府采购合同已签订但尚未履行的，撤销合同，从合格的中标候选人中另行确定中标供应商；没有合格的中标候选人的，重新开展政府采购活动。

7.4政府采购合同已经履行，给采购人、供应商造成损失的，由责任人承担赔偿责任。

7.5政府采购当事人有其他违反政府采购法或者政府采购法实施条例等法律法规规定的行为，经改正后仍然影响或者可能影响中标结果或者依法被认定为中标无效的，依照7.1-7.4规定处理。

**第五部分 拟签订的合同文本**

合同编号：

**政府采购合同参考范本**

**（服务类）**

**第一部分 合同书**

项目名称：

甲方：

乙方：

签订地：

签订日期： 年 月 日

年 月 日， 杭州市余杭区黄湖镇人民政府 以 （政府采购方式） 对 黄湖镇居家养老服务项目 进行了采购。经 评标委员会 评定， （中标或者成交供应商名称） 为该项目中标或者成交供应商。现于中标或者成交通知书发出之日起10个工作日内，按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经 杭州市余杭区黄湖镇人民政府(以下简称：甲方)和 （中或者成交标供应商名称） (以下简称：乙方)协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

**1.1 合同组成部分**

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；

1.1.2 中标或者成交通知书；

1.1.3 投标或者响应文件（含澄清或者说明文件）；

1.1.4 采购文件（含澄清或者修改文件）；

1.1.5 其他相关采购文件。

**1.2 标的**

1.2.1 服务内容：

**1.2.1.1居家养老上门服务项目范围**

标项一：青山村、赐璧村、吴四坊社区；

标项二：清波村、虎山村、王位山村。

**1.2.1.2服务内容**

1. 生活照料服务：为老年人提供日间照料和助餐、助洁、助浴、助行、助购等生活服务。

**1.1日间照料**

1.1.1家务整理：日常物品整理、除尘、拖洗地面；

1.1.2床铺整理：翻晒、更换床上用品。

**1.2助餐服务**

1.2.1上门做饭：包含代为买菜；

1.2.2上门送餐：餐费自理、含快餐和社区配餐。

**1.3助洁服务**

1.3.1上门理发，含修面；洗脚剪指甲；打扫居室卫生；清洁物具；衣物洗涤。

**1.4助浴服务**

1.4.1上门助浴；

1.4.2外出助浴：按实际出行时间结算。

**1.5助行服务**

1.5.1代办服务：代办各类手续、代缴费用；

1.5.2陪同外出：按实际出行时间结算。

**1.6助购服务**

1.6.1 陪同购物：按实际出行时间结算；

1.6.2代购物品：代购日常生活用品。

1. **康复护理服务：为老年人提供康复保健、医护协助、健康咨询服务，同时提倡“医养结合”，为互联网+养老系统等相关专业相融合做准备。**

2.1起居照顾：协助穿衣、洗漱、饮食、如厕，定时为卧床老年人翻身，无褥疮。

2.2代购药品：代购非处方药。

2.3医疗协助服务：遵照医嘱及时提醒和监督老年人按时服药，或就近陪同就医；协助开展医疗协助性工作，应能正确测量血压、体温等。

2.4健康咨询服务：通过电话、网络及会议报告或老年学校等方式为老年人提供预防保健、康复护理及老年期营养、心理健康等知识教育。

2.5康复理疗指导：现场理疗，及指导老年人正确执行医嘱。指导老年人正确使用康复、保健仪器。

2.6预防保健服务：掌握预防老年病的基本知识并进行基础性的预防；

2.7健康管理：建立健康档案，服务对象健康档案建档率达100%。老年病养生指导，掌握预防老年病的基本知识并进行基础性的预防。

2.8“医养结合”，把专业的医疗技术检查和先进设备与康复训练、日常学习、日常饮食、生活养老等专业相融合。以医疗为保障，以康复为支撑，边医边养、综合治疗。

1. **精神慰藉服务：通过谈心、咨询、专业的心理干预，为老年人提供相关服务。**

3.1精神支持服务：读报，耐心倾听，能与老年人进行谈心、交流。

3.2心理疏导服务：掌握老年人心理特点和基本沟通技巧，能够观察老年人的情绪变化，并通过心理干预手段调整老年人心理状态。

3.3尊重并保护老年人隐私。

**1.2.1.3服务考核**

接受定期考核。甲方在委托期限内，每半年度对乙方的服务进行考评，乙方未按实施方案、要求严格执行, 未达到服务标准要求的，甲方即时提出警告、限期改正，在限期内整改落实后，再予支付服务费用；若经警告后未在限期内改正，或乙方中途自行退出，或确认其不能达到要求的, 甲方可即时与乙方解除合同。

服务期间，甲方及民政部门将会同有关部门，每年对养老服务的管理、经费投入、收费标准、工作人员待遇、养老服务质量、公众评议等内容开展考核，乙方需无条件接受考核并积极配合，并适时根据各级政府、部门新出台的文件和规范进行完善。

**1.2.1.4其他事项**

1.乙方发放的人工工资不得低于本区的最低工资标准，且需为其缴纳社会保障和发放政府规定的其他福利（如高温费等）。

2.非计时类的服务项目（如维修、疏通等），将另行计付费。投标人需在投标文件中提供具体服务项目的收费价目表。

3.乙方不得将本项目的服务内容全部或部分转让、转包给他人经营。中标方独立承担运营过程中的债权债务和经济、安全、法律等责任，接受甲方和相关政府部门的监管。

4.乙方受托服务后，服务内容应当为老年人提供生活照护、康复护理、精神慰藉等服务。不得以任何形式向老年人推销各类保健品和相关药品。

5.乙方应当及时向监管方、委托方报告重大情况。年底服务结束期内，向合同委托方提交年度工作报告（包括：服务范围、服务对象、服务质量、运营管理、经营收支等有关情况）。

**1.3 价款**

总价合同，本合同总价（含税）为：￥ 元（大写： 元人民币）。

分项价格：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 分项名称 | 分项价格 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 总价 | |  |

**1.4履约保证金**

乙方 否 （是/否）需要支付履约保证金。若需要支付履约保证金的，则：

1.4.1履约保证金的比例为合同金额的 %；

1.4.2履约保证金支付方式详见 ***合同专用条款*** ；

1.4.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利；

1.4.4甲方在项目验收结束后及时退还履约保证金。甲方在项目通过验收之日起 个工作日内将履约保证金无息退还乙方，逾期退还的，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延退还一日的应退还而未退还金额的 0.05 %计算，最高限额为本合同履约保证金的 20 %。

**1.5预付款**

甲方否（是/否）需要支付预付款。

**1.6资金支付**

1.6.1甲方应严格履行合同，及时组织验收，验收合格后及时将合同款支付完毕。对于满足合同约定支付条件的，甲方自收到发票后5个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户，有条件的甲方可以即时支付。甲方不得以机构变动、人员更替、政策调整、单位放假等为由延迟付款。

1.6.2资金支付的方式、时间和条件详见***合同专用条款***。

**1.7 履行期限、地点和方式**

1.7.1 服务交付（实施）的时间（期限）：***合同专用条款***；

1.7.2 服务交付（实施）的地点（地域范围）：***合同专用条款***；

1.7.3 服务交付（实施）的方式：***合同专用条款***。

1.7.4若服务涉及货物的，则货物的：

1.7.4.1 交付期限：详见***合同专用条款***；

1.7.4.2 交付地点：***合同专用条款***；

1.7.4.3 交付方式：***合同专用条款***。

**1.8违约责任**

1.8.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付服务成果或者实施服务，那么甲方可要求乙方支付违约金，迟延履行违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的0.05 %计算，最高限额为本合同总价的 20 %；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.8.2服务中涉及的货物，除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付货物，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延交付货物一日的应交付而未交付货物价格的 0.05（可根据情况修改） %计算，最高限额为本合同总价的 20 %；迟延交付货物的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.8.3除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的 0.05 %计算，最高限额为本合同总价的 20 %；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

1.8.4 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.8.5 除前述约定外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.8.6如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标或者成交结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.8.7违约责任***合同专用条款***另有约定的，从其约定。

**1.9合同争议的解决**

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择以下第条款规定的方式解决：

1.9.1 将争议提交***合同专用条款***仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.9.2 向***合同专用条款***人民法院起诉。

**2.0 合同生效**

本合同自双方当事人盖章签字时生效。

**甲方**：  **乙方**：

统一社会信用代码： 统一社会信用代码或身份证号码：

住所： 住所：

法定代表人或 法定代表人或

授权代表（签字）： 授权代表（签字）:

联系人： 联系人：

约定送达地址： 约定送达地址：

邮政编码： 邮政编码：

电话: 电话:

传真: 传真:

电子邮箱： 电子邮箱：

开户银行： 开户银行：

开户名称： 开户名称：

开户账号： 开户账号：

**第二部分 合同一般条款**

**2.1 定义**

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标或成交供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标或成交供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标或成交供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指中标或成交供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标或成交供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标或成交供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

**2.2 技术规范**

服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

**2.3 知识产权**

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿，乙方还应及时澄清相关信息，使甲方声誉免受损害，甲方保留追责的权利。

2.3.2 合同涉及技术成果的归属和收益的分成办法的，详见***合同专用条款***。

**2.4 履约检查和问题反馈**

2.4.1甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

**2.5 结算方式和付款条件**

详见***合同专用条款***。

**2.6 技术资料和保密义务**

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

**2.7 质量保证**

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

**2.8 延迟履行**

甲乙双方签订合同后，乙方应按照合同约定履行合同义务，除不可抗力外，乙方不得延迟履行。在合同履行过程中，如果因不可抗力，乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

**2.9 合同变更**

合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

**2.10 合同转让和分包**

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

**2.11 不可抗力**

2.11.1如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在***合同专用条款***约定时间内以书面形式变更合同；

2.11.4受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在***合同专用条款***约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在***合同专用条款***约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

**2.12 税费**

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

**2.13 乙方破产**

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

**2.14 合同中止、终止**

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

**2.15 检验和验收**

2.15.1 乙方按照***合同专用条款***的约定，定期提交服务报告，甲方按照***合同专用条款***的约定进行定期验收；

2.15.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告；

2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见***合同专用条款****。*

**2.16 通知和送达**

2.16.1任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的传真或电子邮件 发出的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于3个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.16.2以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

**2.17 合同使用的文字和适用的法律**

2.17.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.17.2 合同适用中华人民共和国法律。

**2.18 计量单位**

除技术规范中另有规定外,合同的计量单位均使用国家法定计量单位。

**2.19合同份数**

合同份数按***合同专用条款***规定，每份均具有同等法律效力。

**第三部分 合同专用条款**

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

|  |  |
| --- | --- |
| **条款号** | **约定内容** |
| 1.4.2 | / |
| 1.5.1 | / |
| 1.5.2 | / |
| 1.5.3 | / |
| 1.6.2 | 1.单时工价  2.结算及支付：乙方派出的服务人员使用pos机与老年人市民卡或老年卡刷卡结算。服务费每月结算支付一次。  3.合同支付总额在预算框架范围内予以支付，乙方有义务提醒甲方合同费用总额不应超过项目预算。 |
| 1.7.1 | 2年。 |
| 1.7.2 | 甲方指定地点 |
| 1.7.3 | 现场服务 |
| 1.7.4.1 | / |
| 1.7.4.2 | / |
| 1.7.4.3 | / |
| 1.8.7 | / |
| 1.9.1 | / |
| 1.9.2 | 本合同履行过程中如发生争议的，双方应友好协商；协商不成的，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。 |
| 2.3.2 | / |
| 2.5 | 1.单时工价  2.结算及支付：乙方派出的服务人员使用pos机与老年人市民卡或老年卡刷卡结算。服务费每月结算支付一次。  3.合同支付总额在预算框架范围内予以支付，乙方有义务提醒甲方合同费用总额不应超过项目预算。 |
| 2.11.3 | 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在15日内以书面形式变更合同。 |
| 2.11.4 | 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在15日内以书面形式通知对方当事人，并在15日内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。 |
| 2.15.1 | 项目交付前，乙方应对服务的质量、数量等方面进行详细、全面的检验，并向甲方出具证明服务符合合同约定的文件，提供相关实施文档及用户评价，提出验收申请；甲方根据乙方的验收申请发起验收，并可依法邀请相关方参加，验收应出具验收书。  甲方在乙方提供相关服务的过程中，有权不定期对服务内容和质量进行考核。乙方提供相关服务过程中有违反合同约定、不达约定标准情况的，甲方有权要求乙方限期整改，乙方未按甲方要求整改的，甲方有权拒绝验收，乙方应承担相应的违约责任。 |
| 2.15.3 | 1）采用本行业通用标准；满足所有采购需求及投标文件承诺；项目验收资料齐全。  2）采用一次性验收方式。  3）履约验收产生的费用，属于首次验收过程中产生的，由采购人承担；属于首次验收不合格，重新验收过程中产生的，如采购合同有约定按照约定执行，如无约定，由采购人承担。 |
| 2.19 | 本合同壹式陆份，甲方执叁份，乙方执叁份。每份均具有同等法律效力。 |

**第六部分 应提交的有关格式范例**

**资格文件部分**

**目录**

（1）符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函……………（页码）

（2）联合协议………………………………………………………………（页码）

（3）落实政府采购政策需满足的资格要求………………………………（页码）

（4）本项目的特定资格要求………………………………………………（页码）

**一、 符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函**

杭州市余杭区黄湖镇人民政府、杭州中瑞招标代理有限公司：

我方参与黄湖镇居家养老服务项目【招标编号：HZZR-F241015N】政府采购活动，郑重承诺：

（一）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件：

1、具有独立承担民事责任的能力；

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

6、具有法律、行政法规规定的其他条件。

（二）未被信用中国（www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

（三）不存在以下情况：

1、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商参加同一合同项下的政府采购活动的；

2、为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后再参加该采购项目的其他采购活动的。

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

**二、联合协议（如果有）**

**[以联合体形式投标的，提供联合协议（附件5）；本项目不接受联合体投标或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供）]**

**三、落实政府采购政策需满足的资格要求**

（根据招标公告落实政府采购政策需满足的资格要求选择提供相应的材料；未要求的，无需提供）

**A**.专门面向中小企业，服务全部由符合政策要求的中小企业（或小微企业）承接的，提供相应的中小企业声明函（附件7）。

**B.**要求以联合体形式参加的，提供联合协议（附件5）和中小企业声明函（附件7），联合协议中中小企业合同金额应当达到招标公告载明的比例；如果供应商本身提供所有标的均由中小企业承接的，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再与其他中小企业组成联合体参加政府采购活动，无需提供联合协议。

**C、**要求合同分包的，提供分包意向协议（附件6）和中小企业声明函（附件7），分包意向协议中中小企业合同金额应当达到招标公告载明的比例；如果供应商本身提供所有标的均由中小企业承接的，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再向中小企业分包，无需提供分包意向协议。

**四、本项目的特定资格要求**

（根据招标公告本项目的特定资格要求提供相应的材料；未要求的，无需提供）

**商务技术文件部分**

**目录**

（1）投标函…………………………………………………………………………………（页码）（2）授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明………（页码）

（3）分包意向协议…………………………………………………………………………（页码）

（4）符合性审查资料………………………………………………………………………（页码）

（5）评标标准相应的商务技术资料……………………………………………………（页码）（6）投标标的清单……………………………………………………………………（页码）（7）商务技术偏离表………………………………………………………………………（页码）

（8）政府采购供应商廉洁自律承诺书…………………………………………………（页码）

**一、投标函**

杭州市余杭区黄湖镇人民政府、杭州中瑞招标代理有限公司：

我方参加你方组织的黄湖镇居家养老服务项目【招标编号：HZZR-F241015N】招标的有关活动，并对此项目进行投标。为此：

1、我方承诺投标有效期从提交投标文件的截止之日起 天（不少于90天），本投标文件在投标有效期满之前均具有约束力。

2、我方的投标文件包括以下内容：

2.1资格文件：

2.1.1承诺函；

2.1.2联合协议（如果有)；

2.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有）；

2.1.4本项目的特定资格要求（如果有)。

2.2 商务技术文件：

2.2.1投标函；

2.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人）身份证明；

2.2.3分包意向协议（如果有)；

2.2.4符合性审查资料；

2.2.5评标标准相应的商务技术资料；

2.2.6投标标的清单；

2.2.7商务技术偏离表；

2.2.8政府采购供应商廉洁自律承诺书；

2.3报价文件

2.3.1开标一览表（报价表）；

2.3.2 报价情况说明（如果有）。

1. 我方承诺除商务技术偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

对投标文件中材料的真实性、合法性负责。

4、如我方中标，我方承诺：

4.1在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同；

4.2在签订合同时不向你方提出附加条件；

4.3按照招标文件要求提交履约保证金；

4.4在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

5、其他补充说明: 。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**二、授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明**

**授权委托书（适用于非联合体投标）**

杭州市余杭区黄湖镇人民政府、杭州中瑞招标代理有限公司：

现委托 （姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ，所在单位： ），以我方名义处理黄湖镇居家养老服务项目【招标编号：HZZR-F241015N】政府采购投标的一切事项，其法律后果由我方承担。

委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

特此告知。

投标人名称(电子签名)：

签发日期： 年 月 日

**授权委托书（适用于联合体投标）**

杭州市余杭区黄湖镇人民政府、杭州中瑞招标代理有限公司：

现委托 （姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ，所在单位： ），以我方名义处理黄湖镇居家养老服务项目【招标编号：HZZR-F241015N】政府采购投标的一切事项，其法律后果由我方承担。

委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

特此告知。

联合体成员名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

……

日期： 年 月 日

**法定代表人、单位负责人或自然人本人的身份证明（适用于法定代表人、单位负责人或者自然人本人代表投标人参加投标）**

身份证件扫描件：

|  |
| --- |
| 正面： 反面： |

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

**三、分包意向协议（如果有）**

[**中标后以分包方式履行合同的，提供分包意向协议(附件6)；采购人不同意分包或者投标人中标后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。**]

**四、符合性审查资料**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实质性要求** | **需要提供的符合性审查资料** | **投标文件中的**  **页码位置** |
| 1 | 投标文件按照招标文件要求签署、盖章。 | 需要使用电子签名或者签字盖章的投标文件的组成部分 | 见投标文件  第 页 |
| 2 | 投标文件中承诺的投标有效期不少于招标文件中载明的投标有效期。 | 投标函 | 见投标文件第 页 |
| 3 | 投标文件满足招标文件的其它实质性要求。 | 招标文件其它实质性要求相应的材料（“▲” 系指实质性要求条款，招标文件无其它实质性要求的，无需提供） | 见投标文件第 页 |

注：按本格式和要求提供。

**五、评标标准相应的商务技术资料**

**（按招标文件第四部分评标办法前附表中“投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录”提供资料。）**

**六、投标标的清单**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **服务范围** | **服务要求** | **服务时间** | **服务标准** | **备注（如果有）** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |

注：按本格式和要求提供。

**七、商务技术偏离表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **招标文件章节及具体内容** | **投标文件章节及具体内容** | **偏离说明** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| …… |  |  |  |

投标人保证：除商务技术偏离表列出的偏离外，投标人响应招标文件的全部要求

注：按本格式和要求提供。

**八、政府采购供应商廉洁自律承诺书**

杭州市余杭区黄湖镇人民政府、杭州中瑞招标代理有限公司：

我单位响应你单位项目招标要求参加投标。在这次投标过程中和中标后，我们将严格遵守国家法律法规要求，并郑重承诺：

一、不向项目有关人员及部门赠送礼金礼物、有价证券、回扣以及中介费、介绍费、咨询费等好处费；

二、不为项目有关人员及部门报销应由你方单位或个人支付的费用；

三、不向项目有关人员及部门提供有可能影响公正的宴请和健身娱乐等活动；

四、不为项目有关人员及部门出国（境）、旅游等提供方便；

五、不为项目有关人员个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女工作安排等提供

好处；

六、严格遵守《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标

法》《中华人民共和国民法典》等法律法规，诚实守信，合法经营，坚决抵制各种违法违纪行为。

如违反上述承诺，你单位有权立即取消我单位投标、中标或在建项目的建设资格，有权拒绝我单位在一定时期内进入你单位进行项目建设或其他经营活动，并通报市财政局。由此引起的相应损失均由我单位承担。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**报价文件部分**

**目录**

（1）开标一览表（报价表）………………………………………………………（页码）

（2）报价情况说明…………………………………………………………………（页码）

一、开标一览表（报价表）

杭州市余杭区黄湖镇人民政府、杭州中瑞招标代理有限公司：

按你方招标文件要求，我们，本投标文件签字方，谨此向你方发出要约如下：如你方接受本投标，我方承诺按照如下开标一览表（报价表）的价格完成黄湖镇居家养老服务项目【招标编号：HZZR-F241015N】的实施。

**开标一览表（报价表）(单位均为人民币元)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **服务范围** | **服务要求** | **服务时间** | **服务标准** | **服务人数** | **备注（如果有）** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **投标报价（小写）** | | | |  | | | |
| **投标报价（大写）** | | | |  | | | |

**报价特别说明：根据《杭州市余杭区养老服务电子津贴实施办法（试行）》的通知（余民[2022]7号）文件规定（详见附件8），本项目价格不列为评审因素，中标人最终执行价格按《杭州市余杭区养老服务电子津贴实施办法（试行）》的通知（余民[2022]7号）文件按实际服务进行结算，投标人在政采云系统填报投标价格时请统一填写标项预算价格，如投标人填写的报价与预算不符，由评标委员会进行修正，投标人不接受修正的，做无效标处理。**

**注：**

1、投标人需按本表格式填写**，否则视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件，投标无效；**。

2、有关本项目实施所涉及的一切费用均计入报价。采购人不得向供应商索要或者接受供应商给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务；如供应商承诺提供赠品、回扣、采购预算中本身不包含的其他商品或服务，视作无效承诺，不得因无效承诺对供应商实行差别待遇或者歧视待遇，也不得将其作为中标（成交）条件或者合同签订条件；总价不为零，报价明细表中部分产品、服务单价为零的，视作已包含在总价中。**采购内容未包含在《开标一览表（报价表）》名称栏中，投标人不能作出合理解释的，视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效。**

3、特别提示：采购代理机构将对项目名称和项目编号，中标供应商名称、地址和中标金额，主要中标标的名称、服务范围、服务要求、服务时间、服务标准等予以公示。

4、符合招标文件中列明的可享受中小企业扶持政策的投标人，请填写中小企业声明函。注：投标人提供的中小企业声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

1. 报价情况说明（如果有）

## （如供应商报价低于项目预算50%的，应当提交本文档，详细阐述不影响产品质量或者诚信履约的具体原因。）

# 附件

**附件1：**

**残疾人福利性单位声明函**

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕 141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_(采购人)\_单位的\_黄湖镇居家养老服务项目\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（电子签名）：

日 期：

**附件2：质疑函范本及制作说明**

**质疑函范本**

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址： 邮编：

联系人： 联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号： 包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项2

……

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**质疑函制作说明：**

1.供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。

2.质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

4.质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5.质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

6.质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

**附件3：投诉书范本及制作说明**

**投诉书范本**

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：

地 址： 邮编：

法定代表人/主要负责人：

联系电话：

授权代表： 联系电话：

地 址： 邮编：

被投诉人1：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

被投诉人2

……

相关供应商：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：

采购项目编号： 包号：

采购人名称：

代理机构名称：

采购文件公告:是/否 公告期限：

采购结果公告:是/否 公告期限：

三、质疑基本情况

投诉人于 年 月 日,向 提出质疑，质疑事项为：

采购人/代理机构于 年 月 日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：

事实依据：

法律依据：

投诉事项2

……

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**投诉书制作说明：**

1.投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2.投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按照要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7.投诉人为自然人的，投诉书应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

**附件4：业务专用章使用说明函**

杭州市余杭区黄湖镇人民政府、杭州中瑞招标代理有限公司：

我方 (投标人全称)是中华人民共和国依法登记注册的合法企业，在参加你方组织的黄湖镇居家养老服务项目【招标编号：HZZR-F241015N】投标活动中作如下说明：我方所使用的“XX专用章”与法定名称章具有同等的法律效力，对使用“XX专用章”的行为予以完全承认，并愿意承担相应责任。

特此说明。

投标单位（法定名称章）：

日期： 年 月 日

**附：**

投标单位法定名称章（印模） 投标单位“XX专用章”（印模）

**附件5：联合协议**

**（以联合体形式投标的，提供联合协议；本项目不接受联合体投标或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供）**

（联合体所有成员名称）自愿组成一个联合体，以一个投标人的身份参加黄湖镇居家养老服务项目【招标编号：HZZR-F241015N】投标。

一、各方一致决定，（某联合体成员名称）为联合体牵头人，代表所有联合体成员负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作。

二、所有联合体成员各方签署授权书，授权书载明的授权代表根据招标文件规定及投标内容而对采购人、采购代理机构所作的任何合法承诺，包括书面澄清及相应等均对联合投标各方产生约束力。

三、本次联合投标中，分工如下：

（联合体成员1）承担的工作和义务为： ；

（联合体成员2）承担的工作和义务为： ；

……

四、联合体成员中小企业合同份额。

1、（联合体成员X,……）提供的服务由小微企业承接，其合同份额占到合同总金额 %以上。**（****未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，接受联合体投标的，联合协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体报价按评标标准确定的比例给予扣除。供应商拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）**

2、中小企业合同金额达到 %，小微企业合同金额达到 %。**（要求以联合体形式参加的项目或采购包，供应商按招标文件第一部分招标公告申请人的资格要求中规定的联合协议中中小企业、小微企业合同金额应当达到的比例要求填写。）**

五、如果中标，联合体各成员方共同与采购人签订合同，并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

六、有关本次联合投标的其他事宜：

1、联合体各方不再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

2、联合体中有同类资质的各方按照联合体分工承担相同工作的，按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

3、本协议提交采购人、采购代理机构后，联合体各方不得以任何形式对上述内容进行修改或撤销。

联合体成员名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

……

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**附件6：分包意向协议**

（**中标后以分包方式履行合同的，提供分包意向协议；采购人不同意分包或者投标人中标后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。**）

（投标人名称）若成为黄湖镇居家养老服务项目【招标编号：HZZR-F241015N】的中标供应商，将依法采取分包方式履行合同。（投标人名称）与（所有分包供应商名称）达成分包意向协议。

一、分包标的及数量

（投标人名称）将 XX工作内容 分包给（分包供应商1名称），（分包供应商2名称），具备承担XX工作内容相应资质条件且不得再次分包；

……

二、分包供应商中小企业合同份额

1、（分包供应商X,……）提供的服务全部由小微企业承接，其合同份额占到合同总金额 %以上。**（未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，允许分包的，分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对大中型企业的报价按评标标准确定的比例给予扣除。供应商拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）**

2、中小企业合同金额达到 %，小微企业合同金额达到 %。**（要求合同分包形式参加的项目或采购包，供应商按招标文件第一部分招标公告申请人的资格要求中规定的分包意向协议中中小企业、小微企业合同金额应当达到的比例要求填写。）**

三、分包工作履行期限、地点、方式

四、质量

五、价款或者报酬

六、违约责任

七、争议解决的办法

八、其他

中小企业合同金额达到 %，小微企业合同金额达到 % 。 投标人名称(电子签名)：

分包供应商名称(电子签名/公章)：

……

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**附件7：中小企业声明函**

**中小企业声明函（服务）**

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）的规定，本公司（联合体）参加 杭州市余杭区黄湖镇人民政府 的 黄湖镇居家养老服务项目 采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. **黄湖镇居家养老服务项目**，属于**其他未列明行业** ；承建（承接）企业为 （企业名称） ，从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元属于 （中型企业、小型企业、微型企业） ；

2. **黄湖镇居家养老服务项目**，属于 **其他未列明行业** ；承建（承接）企业为 （企业名称） ，从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元属于 （中型企业、小型企业、微型企业） ；

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（电子签名）：

日 期：

**从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。**

注：

1、填写要求：①从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。②《中小企业声明函》中“标的名称”、“采购文件中明确的所属行业”依据招标文件第二部分投标人须知前附表中“采购标的及其对应的中小企业划分标准所属行业”的指引，逐一填写，不得缺漏。《中小企业声明函》填写标的、行业错误或者未填写标的、行业的，声明函无效。③《中小企业声明函》填写企业类型错误或者未填写企业类型的，投标无效。

2、符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》（附件1）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）的规定，投标人提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件的，视同为小型和微型企业。

**附件8**

杭州市余杭区养老服务电子津贴

实施办法（试行）

为贯彻落实《杭州市居家养老服务条例》，进一步完善余杭区养老服务体系建设，建立健全高龄、失能失智老年人政策保障体系，持续提升养老服务质量，提高养老服务供给保障，根据《杭州市人民政府办公厅关于贯彻落实<杭州市居家养老服务条例>的实施意见》（杭政办函〔2020〕47号）和《杭州市民政局 杭州市财政局关于印发杭州市养老服务电子津贴制度的实施意见》（杭民发〔2020〕108号）的通知精神，结合我区实际，现就建立余杭区养老服务电子津贴制度提出如下实施办法。（以下简称办法）

一、基本原则

**（一）保障基本，适度普惠。**积极应对人口老龄化，持续完善以居家为基础的养老服务体系。根据不同年龄情况、经济条件和身体状况，结合本地实际，为老年人享受养老服务提供保障，逐步形成合理保障梯度。

**（二）需求导向，精准服务。**立足基本养老服务需求，加强老年人能力评估体系建设，优先保障失能失智老年人服务需求，为老年人自愿、就近选择养老服务提供便利。

**（三）志愿服务，社会参与。**深化放管服改革，激发养老服务市场活力，通过社会力量参与、志愿服务提供等多种形式进一步丰富养老服务供给，提升服务专业化水平。

**（四）创新机制，加强监管。**加强“互联网+养老”信息技术应用，探索和实施数字支付、统一支付模式，实现数据归集和闭环管理。

二、电子津贴实施对象与标准

**（一）享受对象。**具有余杭区户籍并居住在本市，年满60周岁以上的老年人，符合条件的可享受电子津贴服务（以下两类服务就高享受）。

**1.高龄普惠服务。**符合本《办法》所指的高龄老人照料服务：80至89周岁老年人享受每人每月100元电子津贴；90周岁及以上老年人享受每人每月200元电子津贴。

**2.失能失智照料服务。**符合本《办法》所指的失能（失智）照料服务：年满60周岁以上的孤寡、独居、空巢、失能失智、高龄、患八类疾病、特殊计划生育家庭、低保低边、市以上劳模、重点优抚对象、归侨、纯居干等老年人，经评估为重度失能失智的老年人享受每人每月1960元电子津贴；经评估为中度失能失智的老年人享受每人每月1330元电子津贴。

**（二）享受方法和标准。**养老服务电子津贴作为老年人享受政府提供服务的电子权益，依托杭州市“互联网+养老”系统平台，以“重阳分”形式按月发放至老年人本人社保卡（市民卡）养老服务专户中。养老服务电子津贴不可提现，采用虚拟额度后结算制，并按照老年人实际使用情况进行结算。养老服务电子津贴根据服务支出由区和镇（街道）按照财政比例补助（具体：黄湖镇、黄湖镇、鸬鸟镇、百丈镇支出比例为应付金额的30%，其余8个镇街支出比例为应付金额的50%，区级财政分别承担应付金额的70%和50%）。后期如出台相关政策，从其规定。区民政局要做好养老服务电子津贴资金的测算和发放工作，所需经费列入同级财政预算。

养老服务电子津贴与特困人员救助供养、重度残疾人护理补贴、入住养老机构护理补贴和家庭养老床位补助等不叠加享受。老年人若满足多种养老服务补贴标准，享受补助就高享受，不进行叠加享受。

三、办理程序

**（一）信息录入。**高龄照料服务无需申请，各镇街应主动发现并确认享受对象。失能失智照料服务由申请人本人向户籍地或居住地镇（街道）提出申请。因客观原因无法提出申请的，可由监护人、家庭成员或所在村（社区）代为申请。申请材料包括：《养老服务电子津贴申请表》（见附件2）和本人有效身份证件原件。

**（二）受理评估。**各镇（街道）对于申请材料齐全、符合规定格式的应当场受理。需要进行评估的按照统一的老年人能力评估标准，按规定确定评估机构进行评估。今后评估政策有变化的，从其规定。

**（三）审核公示。**各镇（街道）根据申请材料和评估结果进行审核，申请人应当配合调查和评估，如实提供有关情况和资料，村（社区）应当协助镇街开展调查核实，并将审核结果在申请地村（社区）公示，公示期为7天。公示期满无异议的报区民政局。群众对能力评估有异议的，应在收到评估结论5个工作日内，申请进行复核评估，复核评估结果为最终结果，复核评估后不符合条件的，书面通知申请对象。

**（四）审批。**区民政局对各镇（街道）上报的材料进行审批。批准养老服务电子津贴的，从批准之日次月起享受；未予批准的，由户籍所在镇（街道）书面告知申请人，申请人可在6个月后再次申请。

**（五）终止。**养老服务电子津贴对象有下列情形之一的，应当及时终止发放：

（1）死亡、被宣告失踪或者死亡；

（2）经过康复治疗能力评估达到轻度或完全自理；

（3）依法被判处刑罚，且在监狱服刑。

养老服务电子津贴实行动态管理，区民政局应及时清退不符合条件的对象。老人去世次月停发养老服务电子津贴并停止使用社保卡（市民卡）养老服务专户，养老服务电子津贴失效。

四、其他事项

(一)养老服务电子津贴以满足老年人必要的生活照护需求为原则，通过提供服务的方式实施。老年人可根据实际需求在经各镇（街道）确定的服务商和服务指导项目范围内自行选择养老服务。探索电子津贴抵缴入住本区养老机构床位费、护理费等服务开支。

（二）余杭区户籍在杭州市其他县市区居住的老年人，可由区民政局委托居住地民政部门负责评估，电子津贴发放按照户籍地相关规定执行。

（三）原享受居家养老服务补贴的老年人，经评估未达到失能失智照料服务享受标准的，按原享受服务时间享受服务补贴。

（四）老年人能力评估机构和居家养老上门服务实施机构应当进行回避，评估机构与服务实施机构的管理人不能为同一人或者不能存在直接控股、管理关系。从事养老服务电子津贴审核审批的工作人员直系亲属不得在同一行政区域从事与养老服务评估、养老服务项目提供有关的工作。

（五）各镇（街道）应择优选择电子津贴服务商，并通过告示、电话、网络等多种方式为老人选择服务提供便利。

（六）按规定实施老年人能力评估，评估单位、价格由区民政局通过公开招标方式予以确定，首次评估费用由区财政保障。老年人再次评估或对评估结果有异议且复核评估维持原结果的，评估费用由老人自理，可使用养老服务电子津贴抵扣。

五、工作要求

**（一）加强服务保障。**各镇（街道）和相关服务单位要高度重视老年人服务保障，通过实施养老服务电子津贴增加服务供给、提高服务质量，促进幸福颐养样板区建设。

**（二）加强监督管理。**各养老服务电子津贴享受对象提供虚假材料或做虚假陈述经查实的，责令退回非法获取的电子津贴，并根据相关规定进行处罚。各服务机构在实施能力评估、服务监管和开展养老服务时，必须严格按照合同约定条款执行。接受民政、财政等部门**核查**时，必须如实提供真实、有效、完备的数据、资料、凭证，如有弄虚作假、骗取财政资金等行为，一经查实，除追回财政资金外，视情依法追究机构法人责任，涉嫌犯罪的，移送司法机关处理。同时纳入养老服务机构惩戒名单，5年内禁止在余杭区范围内承接养老服务有偿业务。

**（三）加强宣传引导。**各镇（街道）要做好基层工作人员培训，贯彻落实“最多跑一次”要求，通过多种途径和媒介对养老服务电子津贴制度进行宣传、解释，使老年人及家属知晓制度内容和办理程序，营造关心、关爱老年人的良好社会氛围。

六、实施时间

本《办法》自2022年1月1日起施行，有效期至2024年12月31日。《关于进一步加强特殊老年群体养老服务保障的意见》（余民〔2020〕3号）文件中，“加大居家养老服务力度”相关政策同时废止。后期如出台相关政策，从其规定。具体由区民政局和区财政局负责解释。

附件：余杭区养老服务电子津贴“重阳分”使用指导目录

附件：

余杭区养老服务电子津贴“重阳分”使用指导目录

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项目 | 服务内容 | 备注 |
| 1 | 基本生活  照料 | 身体清洁、衣物穿脱、协助移动、喂食喝水、排泄清洁等 | 可根据老人需求提供固定频次的服务包 |
| 2 | 助 餐 | 送餐、取餐和做餐等 | 不含食材费 |
| 3 | 助 浴 | 擦浴、淋浴和外出送浴等 |  |
| 4 | 助 洁 | 清洁老年人居室，清洗老年人衣物 |  |
| 5 | 助 行 | 协助老年人室内外散步、外出等 |  |
| 6 | 代 办 | 帮助老年人外出办理社会事务活动等 |  |
| 7 | 理发修面 | 修剪头发，刮胡须 |  |
| 8 | 家电维修 | 家用电器维修 | 材料费另计 |
| 9 | 管道疏通 | 家用管道疏通 | 材料费另计 |
| 10 | 助医服务 | 协助监护人陪送老年人就医，代为挂号、配药、取药、取化验单等 |  |
| 11 | 健康管理 | 体温、脉搏、呼吸、血压等生命体征测量、记录及健康预防管理 |  |
| 12 | 康复护理 | 肢体功能训练、口面部训练、康复推拿等 |  |
| 13 | 日托服务 | 由居家养老服务机构提供日托照料服务 | 不含餐费 |
| 14 | 精神慰藉 | 心理咨询和疏导，帮助解决老年人情绪、情感和家庭问题 |  |
| 15 | 辅具租赁 | 适老化康复辅助器具租赁 | 不可用于押金 |
| 16 | 家庭适老化改造 | 提供家庭适老化设计和改造 | 适用于基础改造服务包 |
| 17 | 家庭养老床位照护服务 | 依托有资质的养老服务机构，提供必要的设施设备，为居家老年人提供专业规范的机构式照护服务 |  |
| 18 | 老年人能力评估 | 对老年人日常生活活动能力、认知能力、精神状态与社会交流能力等进行综合评估 |  |
| 19 | 机构养老服务 | 可抵扣老年人入住养老机构床位费、护理费 |  |
| 20 | 其他服务 | 区民政局认可的其他服务 |  |